

**Bienestar emocional del personal administrativo de las carreras dentro de las facultades de instituciones de educación superior**

**Emotional well-being of administrative staff of courses within the faculties of higher education institutions**

**María del Carmen Moreno-Cuadrado <sup>1</sup>**  
**Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador**  
**del.moreno@unach.edu.ec**

**Edith Josefina Liccioni <sup>2</sup>**  
**Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador**  
**Edith.liccioni@unach.edu.ec**

**[doi.org/10.33386/593dp.2024.6.2780](https://doi.org/10.33386/593dp.2024.6.2780)**

V9-N6 (nov-dic) 2024, pp 879-892 | Recibido: 12 de septiembre del 2024 - Aceptado: 12 de octubre del 2024 (2 ronda rev.)

---

1 ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-3709-2871>

2 ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-6142-7022>

María del Carmen Moreno-Cuadrado, M., Edith Josefina Liccioni, E., (2024). Bienestar emocional del personal administrativo de las carreras dentro de las facultades de instituciones de educación superior. 593 Digital Publisher CEIT, 9(6), 879-892, <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.6.2780>

Descargar para Mendeley y Zotero

## RESUMEN

El bienestar emocional del personal administrativo en las instituciones de educación superior es crucial para su rendimiento laboral y calidad de vida. Un estudio realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH) examinó las variables que afectan este bienestar, centrándose en la oportunidad de desarrollo, políticas claras y apoyo organizacional. El objetivo de la investigación fue identificar y analizar estos factores para comprender mejor su influencia en la salud mental y el desempeño laboral de los empleados. A través del análisis de correlación de Pearson, se encontraron conexiones significativas entre diversas variables laborales y su impacto en el bienestar emocional. Se descubrió una fuerte correlación positiva entre la retroalimentación y la valoración y reconocimiento ( $r = 0.65$ ,  $p < 0.01$ ), lo que sugiere que los empleados que reciben retroalimentación positiva tienden a sentirse más valorados. Además, se observó una correlación moderada entre la percepción de trabajo significativo y la carga laboral ( $r = 0.42$ ,  $p < 0.05$ ), indicando que un trabajo percibido como significativo está asociado con una mayor carga laboral. El análisis cualitativo reveló factores adicionales como la mala organización y gestión de la carga laboral, la comunicación deficiente y la falta de reconocimiento, que afectan negativamente el bienestar emocional. Los participantes reportaron altos niveles de estrés, comportamientos tensos y una capacidad limitada para manejar las demandas laborales. Estos hallazgos subrayan la necesidad de implementar estrategias efectivas para gestionar el estrés y mejorar el bienestar emocional, creando un ambiente laboral más saludable y productivo en las instituciones de educación superior.

**Palabras claves:** bienestar laboral, calidad de vida, psicología ocupacional, ambiente de trabajo.

## ABSTRACT

The emotional well-being of administrative staff in higher education institutions is crucial for their job performance and quality of life. A study conducted at the Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH) examined the variables that affect this well-being, focusing on development opportunity, clear policies, and organizational support. The aim of the research was to identify and analyze these factors to better understand their influence on employees' mental health and job performance. Through Pearson correlation analysis, significant connections were found between various work variables and their impact on emotional well-being. A strong positive correlation was discovered between feedback and appreciation and recognition ( $r = 0.65$ ,  $p < 0.01$ ), suggesting that employees who receive positive feedback tend to feel more valued. In addition, a moderate correlation was observed between the perception of meaningful work and workload ( $r = 0.42$ ,  $p < 0.05$ ), indicating that a job perceived as meaningful is associated with a higher workload. Qualitative analysis revealed additional factors such as poor organization and workload management, poor communication, and lack of recognition, which negatively affect emotional well-being. Participants reported high levels of stress, tense behaviors, and limited ability to handle work demands. These findings underscore the need to implement effective strategies to manage stress and improve emotional well-being, creating a healthier and more productive work environment in higher education institutions.

**Keywords:** occupational well-being, quality of life, occupational psychology, work environment.

## Introducción

El bienestar emocional del personal administrativo dentro de las facultades de instituciones de Educación Superior es un tema de creciente interés y relevancia en el contexto universitario. En particular, el personal administrativo que desempeña funciones dentro de las facultades juega un rol muy importante en el desarrollo y el funcionamiento de las instituciones educativas, contribuyendo de manera significativa al logro de los objetivos académicos y a la satisfacción de las necesidades de la comunidad universitaria.

De ahí que, este estudio tuvo como objetivo analizar e interpretar los diversos factores que pueden influir en el bienestar emocional del personal administrativo que labora en las carreras de las facultades, considerando su entorno de trabajo, las demandas laborales específicas de su función y las posibles implicaciones que esto puede tener en su salud emocional y su desempeño laboral. Asimismo, se identificaron los aspectos que contribuyen positiva o negativamente al bienestar emocional de este grupo de trabajadores, así como proponer estrategias y acciones que puedan fomentar un ambiente laboral saludable y favorable para su desarrollo personal y profesional.

En este orden de ideas, el bienestar emocional del personal administrativo es fundamental para garantizar un entorno laboral saludable y productivo, permite a los empleados percibir, comprender, expresar y regular sus emociones de manera efectiva, lo cual es crucial para afrontar las diversas situaciones y desafíos que surgen en el ámbito laboral ( Agui, 2019 ). La importancia del bienestar emocional radica en su capacidad para prevenir afectaciones físicas y mentales, como enfermedades gastrointestinales y cardiovasculares, cambios de humor, irritabilidad, ansiedad y depresión. Estas afecciones no solo disminuyen el rendimiento laboral, sino que también incrementan la probabilidad de accidentes en el trabajo. Por lo tanto, recae una obligación significativa en el área de recursos humanos de velar por el bienestar emocional del personal administrativo

(Lira, 2022). Esta responsabilidad implica implementar políticas y prácticas que promuevan un ambiente de trabajo positivo, faciliten el manejo del estrés y fomenten el desarrollo de habilidades emocionales, asegurando así una fuerza laboral saludable, motivada y eficiente (Ramos et al., 2020).

Además, en este estudio investigación, se pretende generar conocimiento que permita a las autoridades académicas, a los responsables de la gestión de recursos humanos y a los propios trabajadores administrativos, comprender mejor las necesidades emocionales de este colectivo, promover su bienestar psicológico y, en última instancia, fortalecer la calidad de vida laboral en el ámbito universitario.

Es por esto que, a continuación, se analiza la relación entre el bienestar emocional y el desempeño laboral, del personal administrativo de La Escuela Superior Politécnica De Chimborazo (ESPOCH).

## Constructo teórico

El bienestar emocional es un concepto amplio y multifacético que se refiere al estado de equilibrio emocional de una persona. Este equilibrio permite a los individuos percibir, comprender, expresar y regular sus emociones de manera efectiva, lo cual es crucial para su funcionamiento óptimo tanto en el ámbito personal como profesional (Hernández, 2023). Es necesario analizar tres teorías importantes al respecto, así, según la teoría de la autodeterminación de Deci y Ryan (1985) el bienestar emocional se logra cuando se satisfacen tres necesidades psicológicas básicas: autonomía, competencia y relación. Estas necesidades son fundamentales para el crecimiento personal y el bienestar emocional de los individuos (Stover et al., 2017).

Por su parte, el modelo de bienestar de Ryff (1989) también proporciona una perspectiva integral del bienestar emocional, identificando seis dimensiones clave: autoaceptación, relaciones positivas con otros, autonomía, dominio del entorno, propósito en la

vida y crecimiento personal. Estas dimensiones destacan la complejidad del bienestar emocional y su interrelación con diversos aspectos de la vida de una persona (Ramos et al., 2020).

Mientras que, la teoría de la inteligencia emocional, popularizada por Goleman (1995) es otro marco importante para comprender el bienestar emocional. Goleman define la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer, entender y manejar nuestras propias emociones, así como reconocer, entender e influir en las emociones de los demás. Esta teoría sugiere que un alto nivel de inteligencia emocional es crucial para el bienestar emocional, ya que permite a las personas manejar el estrés, comunicarse de manera efectiva y resolver conflictos de manera constructiva (Mejía, 2023).

Dentro de cualquier entorno laboral, las emociones que experimentan los empleados son variadas y pueden tener un impacto significativo en su bienestar y rendimiento. Uno de los sentimientos más comunes es el estrés, que puede surgir debido a cargas de trabajo intensas, plazos ajustados o conflictos interpersonales. La satisfacción es otra emoción clave, derivada de logros personales, reconocimiento y un ambiente laboral positivo (Lira, 2022).

El estrés no es el resultado directo de una emoción o de un sentimiento en particular, sino que es la respuesta del organismo ante situaciones que son percibidas como demandantes o amenazadoras. Estas situaciones pueden ser físicas, emocionales o mentales, y pueden ser reales o imaginarias (López et al., 2023). Por ejemplo, el estrés puede ser desencadenado por una situación de trabajo intensa, un examen difícil o una discusión con un ser querido.

Sin embargo, es cierto que el estrés puede estar relacionado con emociones y sentimientos, ya que estos pueden influir en la percepción de la situación y las respuestas que se dan ante ella (Viale et al., 2016). Por ejemplo, si alguien tiene miedo o ansiedad ante una situación, es más probable que su respuesta al estrés sea más intensa o exagerada. Por lo tanto, es importante

aprender a manejar nuestras emociones para poder controlar mejor nuestra respuesta al estrés.

Por otro lado, la ansiedad puede surgir por la incertidumbre o expectativas altas, afectando la concentración y el desempeño. El orgullo se experimenta al alcanzar metas importantes, mientras que la frustración puede surgir ante obstáculos persistentes. La alegría, el enojo, la decepción y la gratitud también son emociones comunes, cada una influenciada por la interacción con colegas, la percepción de justicia y el reconocimiento. Finalmente, la confianza en sí mismos y en el entorno laboral es esencial para un desempeño efectivo y relaciones positivas en el trabajo. Gestionar estas emociones de manera efectiva es crucial para mantener un ambiente laboral saludable y productivo (Sornoza Calva et al., 2023).

El bienestar emocional en el ámbito laboral está influenciado por una diversidad de factores internos y externos. Uno de los más importantes es el estrés laboral, el cual se refiere a la respuesta fisiológica y psicológica de los individuos ante demandas laborales que superan sus capacidades y recursos. Según Lazarus y Folkman (1984), el estrés laboral es un proceso de evaluación en el cual las personas consideran las demandas laborales como amenazantes y valoran su capacidad para enfrentarlas. El estrés crónico puede llevar a una disminución del bienestar emocional y afectar negativamente la salud física y mental de los empleados (Félix et al., 2018).

La carga de trabajo es otro factor crítico que impacta el bienestar emocional. Una carga excesiva puede causar fatiga, estrés y burnout, mientras que una carga bien distribuida puede aumentar la satisfacción laboral y el bienestar emocional. Karasek (1979) desarrolló el modelo de demanda-control, que postula que el estrés laboral y el bienestar emocional dependen de la interacción entre las demandas laborales y el control que los empleados tienen sobre su trabajo. Según este modelo, los trabajos con altas demandas y bajo control son los más estresantes y perjudiciales para el bienestar emocional (Callís et al., 2021).

El ambiente laboral también juega un papel crucial en el bienestar emocional. Un entorno de trabajo positivo, caracterizado por un clima organizacional de apoyo, respeto y colaboración, puede mejorar significativamente el bienestar emocional de los empleados. En contraste, un ambiente laboral negativo, marcado por conflictos, acoso y falta de apoyo, puede deteriorar el bienestar emocional y aumentar el riesgo de problemas de salud mental (López et al., 2023).

Es por esto que, el apoyo social en el trabajo, tanto de compañeros como de supervisores, es un factor protector que puede mejorar el bienestar emocional. Cohen y Wills (1985) señalan que el apoyo social puede actuar como un buffer contra los efectos negativos del estrés, ayudando a las personas a manejar mejor las demandas laborales y mantener un buen estado emocional. El acceso a recursos y capacitación también influye en el bienestar emocional (Alvarez, 2020). Los empleados que tienen acceso a recursos adecuados y oportunidades de capacitación pueden reducir la ansiedad relacionada con la competencia laboral y mejorar su confianza y bienestar emocional. Hobfoll (1989) sugiere que los recursos personales y organizacionales son esenciales para afrontar el estrés y promover el bienestar emocional (Cordero et al., 2022). Se parte de la revisión de la literatura, se plantean las preguntas de investigación que derivan en un conjunto de hipótesis que contemplan la influencia de las variables: oportunidades de desarrollo, balance de vida, cultura laboral, beneficios psicológicos, entorno laboral sobre la cultura organizacional. Las relaciones de las hipótesis conforman un modelo de ecuaciones estructurales, el mismo que es sujeto a instancia de prueba con un tamaño muestral de 210 empleados del área administrativa de la Universidad Católica de Cuenca (UCACUE).

Al hablar sobre el equilibrio entre la vida laboral y personal es esencial para el bienestar emocional. La capacidad de equilibrar las demandas del trabajo con las responsabilidades y actividades personales es crucial para mantener un buen bienestar emocional. Greenhaus y

Beutell (1985) describen el conflicto entre trabajo y familia como una forma de estrés en la que las demandas de roles laborales y familiares son incompatibles en algún aspecto, afectando negativamente el bienestar emocional de los empleados (Fernández y Ruíz, 2022).

Finalmente, la salud física está estrechamente relacionada con el bienestar emocional. La salud física y el bienestar general pueden influir en cómo una persona se siente emocionalmente. La falta de actividad física, una mala alimentación y problemas de salud crónicos pueden afectar negativamente el bienestar emocional, mientras que un estilo de vida saludable puede mejorar el estado emocional de los empleados (Rojas y Blanco, 2023).

Además de estos factores, varios otros elementos pueden influir en el bienestar emocional de los empleados y, en consecuencia, impactar directamente su desempeño laboral los cuales se puede observar en la tabla 1.

En este orden de ideas, el bienestar emocional en el ámbito laboral está moldeado por una combinación de factores que abarcan desde el estrés y la carga de trabajo hasta la calidad del ambiente laboral y la cultura organizacional. Al abordar estos elementos, las organizaciones pueden crear un entorno más saludable y productivo, mejorando así tanto el bienestar de sus empleados como su desempeño laboral (López et al., 2023).

Por otra parte, el desempeño laboral es un concepto multidimensional que incluye la productividad, la eficiencia, la calidad del trabajo y la satisfacción laboral. El bienestar emocional tiene un impacto significativo en el desempeño laboral, ya que los empleados con un buen bienestar emocional tienden a ser más motivados, comprometidos y eficientes en su trabajo (Fernández y Ruíz, 2022).

Es importante mencionar que existen componentes claves en el desempeño laboral, entre ellos está la motivación misma que está influenciado por el bienestar emocional. Según la teoría de la autodeterminación, los empleados

que experimentan bienestar emocional están más motivados intrínsecamente, lo que significa que encuentran satisfacción y significado en su trabajo. Esta motivación intrínseca conduce a un mejor desempeño laboral, ya que los empleados están más comprometidos y dedicados a sus tareas (Cordero et al., 2022) se parte de la revisión de la literatura, se plantean las preguntas de investigación que derivan en un conjunto de hipótesis que contemplan la influencia de las variables: oportunidades de desarrollo, balance de vida, cultura laboral, beneficios psicológicos, entorno laboral sobre la cultura organizacional. Las relaciones de las hipótesis conforman un modelo de ecuaciones estructurales, el mismo que es sujeto a instancia de prueba con un tamaño muestral de 210 empleados del área administrativa de la Universidad Católica de Cuenca (UCACUE).

El absentismo laboral es otro aspecto del desempeño laboral que está relacionado con el bienestar emocional. Los empleados que experimentan altos niveles de estrés y baja satisfacción emocional son más propensos a ausentarse del trabajo debido a problemas de salud física y mental. Por el contrario, los empleados con un buen bienestar emocional tienen menos probabilidades de faltar al trabajo y son más consistentes en su desempeño laboral (Meherali et al., 2021).

Así mismo, la resiliencia es la capacidad de los empleados para recuperarse de las adversidades y mantener un desempeño laboral constante. Los empleados con un alto bienestar emocional son más resilientes y capaces de manejar el estrés y las dificultades laborales de manera efectiva. Esto les permite mantener un desempeño laboral alto incluso en situaciones desafiantes (Amasifuen y Murayari, 2022).

Para medir el desempeño laboral del personal dentro de una organización, también se pueden utilizar diversos indicadores que brindan una visión integral de la eficiencia y efectividad de los empleados. La productividad es un indicador clave que mide la cantidad de trabajo realizada por un empleado en relación con el tiempo y los recursos utilizados, proporcionando

una evaluación clara de la eficiencia operativa. La calidad del trabajo también es esencial, ya que evalúa no solo las tareas realizadas por el empleado, sino también la satisfacción de los clientes internos y externos, garantizando que el nivel de calidad sea alto y consistente (Lira, 2022; López et al., 2023).

La asistencia y puntualidad del empleado son indicadores que reflejan su fiabilidad y compromiso con la organización, evaluando su presencia y su tendencia al ausentismo. El cumplimiento de objetivos mide en qué medida el empleado logra alcanzar las metas establecidas, lo cual es crucial para asegurar que su trabajo esté alineado con la misión y visión de la organización (González y Vilchez, 2021).

Las competencias y habilidades del empleado también son evaluadas para garantizar que esté bien equipado para cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente. Las evaluaciones periódicas del desempeño, realizadas por supervisores o el equipo de recursos humanos, ayudan a identificar áreas de mejora y reconocer los logros del personal (López et al., 2021) b Maestro en Salud Pública, c Doctor en Educación, d Licenciado en Medicina, e Licenciado en Medicina. Citar como: Brenda Esther López-Martínez, Jason Aragón-Castillo, Manuel Muñoz-Palomeque, Saúl Madrid-Tovilla, Iván Tornell-Castillo. Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del Instituto Mexicano del Seguro Social de Bienestar, en el estado de Chiapas. Rev. RESUMEN Introducción: Mantener una calidad de vida laboral trae como beneficio una mayor productividad. Objetivos: Conocer si la calidad de vida laboral es predictor significativo del nivel de desempeño laboral autopercebido por los médicos que laboran en el Instituto Mexicano del Seguro Social de Bienestar, en el estado de Chiapas, México. Métodos: El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, transversal y predictivo. La población estuvo formada por 445 médicos. El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia, ya que se seleccionó a los médicos que laboran en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

La comunicación efectiva y la capacidad de recibir y actuar sobre feedback son fundamentales para mantener un ambiente de trabajo colaborativo y productivo. Por ello, se evalúa la comunicación del empleado con sus compañeros y superiores. El desarrollo profesional es otro aspecto importante, ya que medir el interés y la participación del empleado en programas de capacitación asegura su crecimiento continuo y la actualización de sus habilidades (López et al., 2021) b Maestro en Salud Pública, c Doctor en Educación, d Licenciado en Medicina, e Licenciado en Medicina. Citar como: Brenda Esther López-Martínez, Jason Aragón-Castillo, Manuel Muñoz-Palomeque, Saúl Madrid-Tovilla, Iván Tornell-Castillo. Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del Instituto Mexicano del Seguro Social de Bienestar, en el estado de Chiapas. Rev. RESUMEN Introducción: Mantener una calidad de vida laboral trae como beneficio una mayor productividad. Objetivos: Conocer si la calidad de vida laboral es predictor significativo del nivel de desempeño laboral autopercebido por los médicos que laboran en el Instituto Mexicano del Seguro Social de Bienestar, en el estado de Chiapas, México. Métodos: El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, transversal y predictivo. La población estuvo formada por 445 médicos. El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia, ya que se seleccionó a los médicos que laboran en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMMSS).

Finalmente, es imperativo destacar la importancia de generar estrategias y políticas enfocadas al bienestar desde el área de recursos humanos. La implementación de estas políticas no solo contribuye a mejorar el bienestar emocional de los empleados, sino que también se traduce en un aumento significativo de la eficiencia y la calidad del trabajo (Hernández, 2023). Al priorizar el bienestar emocional, las organizaciones pueden reducir los niveles de estrés y burnout, fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, y aumentar la retención y satisfacción de los empleados. En última instancia, invertir en el bienestar emocional del personal administrativo es una estrategia

fundamental para el éxito organizacional y el desarrollo sostenible de las instituciones de educación superior (Rojas y Blanco, 2023).

**Tabla 1.**  
*Elementos que interactúan en el bienestar emocional de los empleados.*

<b>Cultura organizacional:</b>	Una cultura empresarial saludable que aliente la cooperación, el respeto, la confianza y el respaldo mutuo puede impactar de manera significativa en el bienestar emocional de los trabajadores.
<b>Relaciones interpersonales:</b>	La calidad de las relaciones en el ambiente de trabajo, incluyendo el respaldo de los compañeros y la conexión con los superiores, puede influir de manera considerable en el bienestar emocional de los empleados.
<b>Reconocimiento y recompensas:</b>	La valoración y el reconocimiento por el trabajo realizado, así como las compensaciones justas, puede aumentar la satisfacción laboral y el bienestar emocional.
<b>Desarrollo profesional:</b>	El desarrollo profesional se considera como una motivación intrínseca debido a la oportunidad de autocrecimiento y sensación de mejora constante.
<b>Autonomía y control:</b>	Sentir que se tiene autonomía y control sobre el propio trabajo y las decisiones laborales puede ser crucial para el bienestar emocional en el entorno laboral.
<b>Comunicación efectiva:</b>	Una comunicación honesta, transparente y eficiente en la organización puede fortalecer la confianza, reducir la inseguridad y mejorar el bienestar emocional de los empleados.
<b>Apoyo emocional:</b>	Los programas de apoyo emocional, asesoramiento o recursos para gestionar el estrés y las emociones puede ser fundamental para mantener un buen estado emocional en el trabajo

*Nota:* Tomado de (International Organization of Employers, 2023).

## MATERIAL Y MÉTODOS

Esta investigación se realizó bajo un enfoque mixto, se recolectó información cuantitativa de instrumentos de recolección de datos que valoran las variables de forma numérica con el objetivo de medir el desempeño laboral; con relación a los datos cualitativos se hace referencia a la información observable y de entrevistas (Hernández et al., 2014). Como es lo estudiado en esta investigación inherente al bienestar emocional de los participantes durante el proceso de observación del También, Cejas, M. & Liccioni, E. (2023) señalan que el enfoque mixto busca aprovechar las fortalezas tanto del enfoque cuantitativo como del enfoque

cuantitativo. para lograr una comprensión más completa y profunda del fenómeno que se está investigando.

### **Nivel Metodológico**

El presente nivel está constituido por las diversas estrategias, procedimientos, métodos, técnicas e instrumentos, los cuales fueron utilizados bajo la metodología cualitativa, e incorporación de una estrategia cuantitativa, los mismos que fueron seleccionados y empleados para la recolección de los resultados obtenidos a lo largo esta investigación.

### **Selección del Método**

Para el desarrollo de esta investigación cualitativa, cuyo propósito existen diversos métodos por los cuales el investigador puede guiarse, de los cuales se seleccionó, dadas sus características de estudio el método fenomenológico-hermenéutico de allí, que es considerado como el punto de partida en la presente investigación, representada en este caso por el personal administrativo de las Facultades y carreras de la ESPOCH. así mismo se encuentra bajo el amparo de la matriz epistémica fenomenológica de Husserl. El diseño utilizado se siguió un diseño Descriptivo -interpretativo. Técnica de recolección de información entrevista semiestructurada de cinco preguntas a dos profesionales, para interpretar el bienestar emocional.

Desde el enfoque cuantitativo, se enmarca en el tipo de investigación de campo, recolectando datos directamente en el entorno laboral del personal administrativo de carreras de la ESPOCH. Este enfoque permitió obtener datos de primera mano sobre los factores que influyen en el bienestar emocional y el desempeño laboral en su contexto natural, el nivel es analítico. La población objetivo estuvo conformada por el personal administrativo de las carreras de la ESPOCH. Se seleccionó una muestra de 30 profesionales, hombres y mujeres, con experiencia laboral en la institución.

Se utilizó una encuesta Likert para a medir el desempeño laboral, para lo cual se solicitó un consentimiento informado a todos los participantes, asegurándoles confidencialidad y explicándoles que su participación es voluntaria y pueden retirarse en cualquier momento sin repercusiones.

Los datos se analizaron utilizando SPSS 26, empleando técnicas de análisis descriptivo y correlacional. Los datos cualitativos se codificaron y analizaron temáticamente para identificar las categorías emergentes.

Este enfoque metodológico permitió una interpretación de los factores que inciden en el bienestar emocional y el desempeño laboral del personal administrativo de carreras de la ESPOCH. La investigación mixta facilitó la formulación de estrategias y políticas efectivas desde el área de recursos humanos para mejorar el bienestar y rendimiento de los empleados.

### **Proceso de categorización**

Con base en la información detallada de la metodología mixta y los resultados obtenidos, las cinco fases del proceso de categorización para el estudio del bienestar emocional del personal administrativo de la ESPOCH se dividen de la siguiente manera:

#### **Fase uno: Diseño y elaboración de matrices**

En esta fase inicial, se diseñan matrices para organizar los datos cualitativos y cuantitativos recolectados. Los datos cualitativos provienen de entrevistas semiestructuradas aplicadas a dos profesionales administrativos de la ESPOCH, mientras que los datos cuantitativos se obtienen de encuestas tipo Likert y se analizan mediante SPSS 26. Las categorías iniciales están basadas en temas como carga laboral, comunicación con superiores, organización del trabajo, retroalimentación, y bienestar emocional. Los segmentos discursivos se asignan a estas categorías para visualizar las representaciones de las experiencias y percepciones de los empleados.

### **Fase dos: Identificación de categorías**

A partir de los datos cualitativos de las entrevistas, se identifican categorías clave relacionadas con el bienestar emocional. Por ejemplo, la organización del trabajo emerge como una categoría importante, ya que uno de los entrevistados menciona que una correcta organización reduce su nivel de estrés, mientras que el otro sugiere que la falta de tiempo y mala organización afectan negativamente su bienestar emocional. En el análisis cuantitativo, las correlaciones entre retroalimentación y reconocimiento ( $r = 0.65$ ) o carga laboral y ambiente laboral ( $r = 0.58$ ) refuerzan estas categorías.

### **Fase tres: Triangulación de categorías**

Durante esta fase, se comparan las categorías emergentes entre los informantes cualitativos y los resultados cuantitativos. Por ejemplo, en las entrevistas, la comunicación con superiores fue un factor clave para ambos entrevistados, pero con percepciones contrapuestas: uno percibía una comunicación clara y constante, mientras que el otro describía deficiencias. La triangulación de los datos permite contrastar estas percepciones con las correlaciones cuantitativas, como la relación entre apoyo organizacional y bienestar emocional ( $r = 0.55$ ), buscando coincidencias y agrupando categorías en macrotemas.

### **Fase cuatro: Agrupación en macrocategorías**

Las categorías identificadas se agrupan en tres macrocategorías clave basadas en los hallazgos:

- Contraste de experiencias organizativas: Representa las experiencias contrapuestas en la gestión de la carga laboral y comunicación con superiores, pero que corroboran teorías sobre el impacto de la organización en el bienestar emocional.

- Experiencias compartidas: Ideas similares en torno a la carga laboral excesiva y cómo afecta el bienestar emocional.

- Hallazgos recurrentes: Elementos comunes como la necesidad de mejorar la organización del trabajo, reconocimiento, y comunicación eficiente, los cuales influyen directamente en el bienestar emocional.

### **Fase cinco: Interpretación de macrocategorías emergentes**

En esta fase final, se interpretan las macrocategorías para ofrecer conclusiones claras sobre el bienestar emocional del personal administrativo. Por ejemplo, las correlaciones cuantitativas como la de claridad en políticas organizacionales y desempeño laboral ( $r = 0.60$ ), junto con las percepciones cualitativas sobre la necesidad de comunicación clara y reconocimiento, subrayan la importancia de mejorar estos aspectos para fortalecer tanto el bienestar emocional como el rendimiento laboral. Estas interpretaciones permiten formular recomendaciones para que la ESPOCH implemente políticas de apoyo organizacional y estrategias de gestión de estrés que mejoren el ambiente laboral.

## **RESULTADOS**

Para el análisis cualitativo del bienestar emocional, se aplicó una entrevista semiestructurada a dos profesionales dentro de la Escuela Superior Politécnica pertenecientes al área administrativa, obteniendo los resultados demostrados en la tabla 2.

Como se puede observar, resultaron 3 macro categorías y cada una genera información relevante para este estudio. Así pues:

Ideas o experiencias contrapuestas pero complementarias: Hace referencia a que el entrevistado 1 tiene experiencias diferentes en relación al entrevistado 2, sin embargo, a pesar de ser opuestas, estas corroboran a una misma teoría. En el caso de la pregunta 1, el entrevistado 1 explica que con una correcta organización de su carga laboral, logra mantener los niveles de estrés controlados, por ende, un mejor bienestar emocional, por su parte, el entrevistado 2, en la misma pregunta, menciona que ha tenido “un

mes estresante “con “poco tiempo”, por lo que se puede inferir que su nivel de organización es bajo, lo que afecta directamente a su bienestar emocional.

Así mismo, en la pregunta 4, el entrevistado 1, refiere que la comunicación con los superiores es “clara y constante” por lo que se siente en la libertad de expresar sus “preocupaciones”, ergo, le genera un bienestar emocional optimo dentro de sus labores. En cuanto al entrevistado 2, en la misma pregunta, estipula que la retroalimentación de sus superiores es “deficiente” por lo que le genera sentimientos de inseguridad.

Ideas similares: esta macro categoría desarrolla una idea similar en la pregunta 3, siendo que tanto el entrevistado 1 y el entrevistado 2, refieren que la carga laboral excesiva, independientemente de la organización, tiende a afectar directamente sintiendo “estrés por la presión”.

Hallazgos iguales: finalmente, los hallazgos iguales, se encontraron en las preguntas 2 y 5 en donde los hallazgos refieren que la organización de la carga laboral, el reconocimiento, la comunicación eficiente, son aspectos importantes que influyen directamente en el bienestar emocional y que se debería mejorar en su área de trabajo.

Por otra parte, en relación al enfoque cuantitativa, es decir los resultados de la correlación indicaron que todas las variables mostraron correlaciones positivas entre sí, aunque de magnitudes diversas. La relación más fuerte se observó entre la retroalimentación y la valoración y reconocimiento ( $r = 0.65$ ,  $p < 0.01$ ), seguida por la carga laboral y el ambiente laboral ( $r = 0.58$ ,  $p < 0.05$ ). Además, se encontró una correlación moderada entre el trabajo significativo y la carga laboral ( $r = 0.42$ ,  $p < 0.05$ ), así como entre la retroalimentación y el ambiente laboral ( $r = 0.39$ ,  $p < 0.05$ ). Estas correlaciones sugieren que los empleados que perciben un mayor nivel de retroalimentación también tienden a sentirse más valorados y reconocidos en su trabajo, mientras que aquellos

que experimentan una carga laboral más pesada tienden a reportar un ambiente laboral menos favorable.

Así mismo, la claridad en las políticas organizacionales mostró una correlación positiva

y fuerte con el desempeño laboral ( $r = 0.60$ ,  $p < 0.01$ ). Los empleados que comprenden claramente las políticas de la organización tienden a desempeñarse mejor en términos de productividad y cumplimiento de objetivos.

Por último, el apoyo organizacional también demostró una correlación positiva significativa con el bienestar emocional ( $r = 0.55$ ,  $p < 0.01$ ). Los empleados que sienten que la organización respalda su bienestar emocional reporta mayores niveles de satisfacción emocional en el trabajo.

Ver tabla 2.

**Tabla 2**  
*Respuestas obtenidas de la entrevista semiestructurada.*

Preguntas	Respuesta 1	Hallazgos 1	Respuesta 2	Hallazgos 2	Hallazgo Común
1. ¿Cómo describiría su bienestar emocional en el trabajo durante el último mes?	“En general, me he sentido bastante bien emocionalmente. He tenido días estresantes, pero he logrado mantener un balance positivo.”	Días estresantes/ búsqueda de balance.	“He tenido dificultades para mantener mi bienestar emocional. Ha sido un mes muy estresante con muchas responsabilidades y poco tiempo para relajarme.”	Mes muy estresante/ poco tiempo para relajarse.	Perspectiva sobre el estrés y el manejo del mismo.
2. ¿Qué factores dentro de su entorno laboral considera que más afectan su bienestar emocional?	“La carga de trabajo y la falta de reconocimiento son los factores que más me afectan. A veces siento que mi esfuerzo no es valorado”	Carga de trabajo Falta de reconocimiento/ valoración.	“El ambiente laboral y la calidad de la comunicación con mis superiores. Una mala comunicación puede generar malentendidos y estrés.”	Ambiente laboral “Mala” Comunicación con superiores.	Carga laboral Reconocimiento Ambiente laboral Comunicación
3. ¿De qué manera siente que la carga laboral afecta su estado emocional?	“Aunque tengo una carga laboral alta, trato de organizarme bien para manejar el estrés. Sin embargo, en momentos de alta demanda, me siento muy presionado.”	Carga laboral alta, genera sentimientos de presión.	“La carga laboral pesada me deja agotado y me resulta difícil desconectar después del trabajo. Esto afecta mi estado emocional negativamente.”	La carga laboral que se lleva a casa le afecta emocionalmente.	Alta demanda, equivale a sentimientos de presión e incremento de estrés. Resaltan a la organización como clave principal
4. ¿Cómo percibe la calidad de la comunicación y retroalimentación que recibe de sus superiores y compañeros?	“La comunicación con mis superiores es clara y constante, lo cual ayuda a mi bienestar emocional. Siento que puedo expresar mis preocupaciones.”	La confianza de expresar las emociones influye en el bienestar emocional.	“A veces siento que la retroalimentación no es constructiva y que la comunicación es deficiente, lo que me genera inseguridad y estrés.”	La retroalimentación deficiente genera inseguridad.	Perspectivas contrapuestas sobre el ambiente laboral.
5. ¿Qué medidas o cambios cree que podrían mejorar su bienestar emocional en el lugar de trabajo?	“Creo que más reconocimiento por el trabajo bien hecho y una mejor distribución de la carga laboral ayudarían a mejorar mi bienestar emocional.”	Reconocimiento por “un trabajo bien hecho”. Redistribución (organización) de la carga laboral.	“Tener más oportunidades para dar y recibir retroalimentación constructiva, así como implementar programas de manejo del estrés, sería muy beneficioso.”	Retroalimentación constructiva. Programas de manejo de estrés.	Reconocimiento. Organización de carga laboral. Retroalimentación contractiva. Programas de manejo de estrés.

**Tabla 3**  
*Identificación cromática de las macro categorías*

Color	Macro categoría
	Ideas o experiencias contrapuestas pero complementarias.
	Ideas similares.
	Hallazgos iguales.

Estos hallazgos subrayan la importancia de implementar políticas y prácticas organizacionales que promuevan el desarrollo profesional, aseguren la transparencia en las políticas y ofrezcan un sólido respaldo emocional a los empleados. Al hacerlo, la ESPOCH puede no solo mejorar el ambiente laboral y la satisfacción emocional de su personal administrativo, sino también optimizar su desempeño laboral de

manera integral. Subrayan además la importancia de considerar múltiples dimensiones del entorno laboral para mejorar el desempeño y el bienestar de los empleados, destacando áreas específicas donde las intervenciones organizacionales podrían tener un impacto positivo significativo.

## DISCUSIÓN

En el estudio del bienestar emocional y el desempeño laboral del personal administrativo de las carreras de la ESPOCH, emergieron tres variables principales: oportunidad de desarrollo, políticas claras y apoyo organizacional. Los resultados obtenidos mediante el análisis de correlación de Pearson muestran conexiones significativas entre estas variables y su impacto

en el bienestar emocional y el rendimiento laboral.

La correlación entre los resultados cuantitativos y cualitativos revela una perspectiva complementaria sobre el desempeño laboral y el bienestar emocional de los empleados evaluados. Según el análisis cuantitativo, se encontraron relaciones significativas entre varias variables clave del entorno laboral. Los hallazgos son muy similares a De Peña, (2020) encontrando que la retroalimentación y la valoración y reconocimiento mostraron una fuerte correlación positiva ( $r = 0.65$ ,  $p < 0.01$ ), lo que indica que los empleados que perciben una retroalimentación positiva también tienden a sentirse más valorados en su trabajo. Además, se observó una correlación moderada entre el trabajo significativo y la carga laboral ( $r = 0.42$ ,  $p < 0.05$ ), lo que sugiere que a medida que aumenta la percepción de trabajo significativo, también aumenta la carga laboral percibida.

El análisis cualitativo complementario reveló aspectos significativos del bienestar emocional de los entrevistados. Factores como la mala organización y gestión de la carga laboral, un ambiente laboral caracterizado por una comunicación deficiente, y el pobre reconocimiento y valoración del esfuerzo, intervienen directamente en el bienestar de los encuestados (López et al., 2021). Estos resultados son consistentes con investigaciones previas, como las de Stover et al. (2017), quienes sostienen que el reconocimiento y la motivación pueden influir significativamente en la autoestima y, por ende, en el bienestar emocional del trabajador.

Asimismo, Amasifuen y Murayari (2022) destacan que la carga laboral es un factor determinante en el bienestar emocional, ya que, aunque el compromiso con la institución aumenta, la presión y las expectativas generan estrés e inseguridad. Según estos autores, es necesario implementar procesos de enseñanza y reforzamiento para lograr que el trabajador se sienta seguro y eficiente.

Es importante mencionar que los participantes reportaron altos niveles de estrés,

manifestados en comportamientos tensos y una capacidad limitada para manejar las demandas laborales y sociales de manera calmada. En consonancia con los hallazgos de Lira (2022) se detectó una tendencia generalizada a la disminución de la motivación y la energía a lo largo del día, lo cual podría ser indicativo de posibles problemas de bienestar emocional y motivacional en el entorno laboral, mientras que Mendoza et al, (2022) afirman que la motivación es fluctuante y tiende a disminuir según el entorno en el que se encuentre la persona, lo cual es coherente con los patrones observados en el presente estudio.

Estos hallazgos subrayan la necesidad crítica de implementar estrategias efectivas para gestionar el estrés y promover el bienestar emocional en el lugar de trabajo (Cordero et al., 2022). Mejorar la salud mental y el rendimiento general de los empleados requiere abordar tanto los aspectos cuantitativos como las percepciones y experiencias emocionales para crear un ambiente laboral más saludable y productivo (López et al., 2021; Lira, 2022; Mendoza et al., 2022).

## CONCLUSIONES/REFLEXIONES

La correlación positiva entre la retroalimentación y la valoración y reconocimiento sugiere que cuando los empleados reciben retroalimentación constructiva y se sienten valorados, su bienestar emocional y rendimiento laboral mejoran considerablemente. Esto subraya la necesidad de fomentar una cultura organizacional donde el reconocimiento del esfuerzo y la retroalimentación positiva sean prácticas comunes. Además, el estudio cualitativo refuerza esta idea al mostrar que la falta de reconocimiento puede afectar negativamente el bienestar emocional de los empleados. Por lo tanto, es crucial para las organizaciones implementar sistemas de reconocimiento y retroalimentación efectiva para promover un ambiente laboral saludable y motivador.

La correlación moderada entre la percepción de trabajo significativo y la carga laboral destaca un dilema frecuente en el

entorno laboral: mientras más significativo es el trabajo para un empleado, mayor tiende a ser su carga laboral. Este fenómeno puede llevar a un aumento en el compromiso, pero también a mayores niveles de estrés e inseguridad. Las organizaciones deben encontrar un equilibrio adecuado que permita a los empleados realizar tareas significativas sin sobrecargarlos. Esto podría lograrse mediante la implementación de procesos de enseñanza y reforzamiento que incrementen la seguridad y la eficiencia en el trabajo, reduciendo así el impacto negativo de la carga laboral sobre el bienestar emocional.

Los altos niveles de estrés reportados por los participantes del estudio indican una necesidad urgente de estrategias efectivas para la gestión del estrés en el lugar de trabajo. La disminución de la motivación y energía a lo largo del día sugiere que el entorno laboral actual puede no estar proporcionando el soporte necesario para mantener el bienestar emocional de los empleados. Estrategias como la mejora de la organización y gestión de la carga laboral, la promoción de una comunicación eficaz y el fortalecimiento del reconocimiento y valoración del esfuerzo pueden ser fundamentales. Al abordar tanto los aspectos cuantitativos como cualitativos del bienestar emocional, las organizaciones pueden crear un entorno más saludable y productivo, beneficiando tanto a los empleados como a la institución en su conjunto.

## Referencias bibliográficas

- Agui-Ortiz, A. K. (2020). Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, Huánuco, 2019. *Gaceta Científica*, 6(4), 203–212. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.4.979>
- Alvarez, E. (2020). Educación socioemocional. *ALAS*, 11(20), 388–408. <https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787023/html/>
- Amasifuen Sajami, E., & Murayari Gonzales, C. A. (2022). Calidad De Vida Laboral Y Compromiso Organizacional En Una Institución Pública - Peruana 2022. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 9(3), 241. <https://doi.org/10.46677/compendium.v9i3.1064>
- Callís, S., Ramírez, K., & Ramírez, K. (2021). Sobrecarga en cuidadores de adultos mayores con demencia. *Revista de Medicina Isla de La Juventud*, 21(1), 1–20. <https://remij.sld.cu/index.php/remij/article/view/277/475>
- Cordero-Guzmán, D., Beltrán-Tenorio, N., & Bermeo-Pazmiño, V. (2022). Cultura organizacional y salario emocional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(Edición Especial 7), 118–131. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.10>
- Félix, R., García, C., & Mercado, S. (2018). EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL. *Campus IIT*, 15(68), 31–42. <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt>
- Fernández, E., & Ruíz, A. (2022). Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de Universidad San Gregorio de Portoviejo. *Revista San Gregorio*, 52, 20–36. <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/2160>
- González, W. de J., & Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*, 51, 54–74. <https://doi.org/https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>
- Hernández-Gracia, T. J. (2023). Editorial: Desempeño laboral y bienestar social en las organizaciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 8–9. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.1>
- Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Interamericana (ed.)). Mc Graw Hill.
- Lira, C. M. (2022). Nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería. *Más Vida*, 4(4), 206–2016. <https://doi.org/10.47606/acven/mv0179>
- López-Martínez, B. E., Aragón-Castillo, J. M., Muñoz-Palomeque, M., Madrid-Tovilla, S., & Tornell-Castillo, I. (2021). Quality

- of work-life and work performance in physicians at the Mexican Institute of Social Security, in the state of Chiapas. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316–325. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>
- López, V. E. R., Villavicencio, D. V. C., Anchundia, P. J. Q., & Arias, A. E. A. (2023). Estrés, ansiedad y desempeño laboral en docentes universitarios. *South Florida Journal of Development*, 4(8), 3047–3062. <https://doi.org/10.46932/sfjdv4n8-009>
- Meherali, S., Punjani, N., Louie-Poon, S., Rahim, K. A., Das, J. K., Salam, R. A., & Lassi, Z. S. (2021). Mental health of children and adolescents amidst covid-19 and past pandemics: A rapid systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7). <https://doi.org/10.3390/ijerph18073432>
- Mejía Rubio, A. del R. (2023). Relación entre inteligencia emocional, funciones ejecutivas y rendimiento académico en escolares. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(3), 1153–1164. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i3.1139>
- Ramos-Narváez, A. D., Coral-Bolaños, J. A., Villota-López, K. L., Cabrera-Gómez, C., Herrera-Santacruz, J. P., & Ivera-Porras, D. (2020). Bienestar psicológico y satisfacción laboral. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39(2), 237–250. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55969799016>
- Rojas Valero, E., & Blanco Jiménez, M. (2023). El salario emocional. Una revisión sistemática a la literatura. *Innovaciones de Negocios*, 20(39), 102–121. <https://doi.org/10.29105/revin20.39-413>
- Sornoza Calva, B. O., García Conforme, A. B., Manrique Navarrete, G. N., & Peña Avila, G. A. (2023). La inteligencia emocional en la enfermería. *Recimundo*, 7(4), 179–186. [https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(4\).oct.2023.179-186](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(4).oct.2023.179-186)
- Stover, J., Bruno, F., Uriel, F., & Fernández, M. (2017). Teoría de la Autodeterminación : una revisión teórica. *Perspectivas En Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 14(2), 105–115.
- Viale, M., González, F., Cáceres, M., Pruvost, M., Miranda, A., & Rimoldi, M. (2016). Programas de intervención para el manejo del estrés de cuidadores de pacientes con demencia. *Revista Neuropsicología Latinoamericana SLAN*, 8(No.1), 35–41. <https://doi.org/10.5579/rnl.2016.0239>